

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Sebagaimana penelitian penulis yang berjudul “Efektivitas Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) Berbasis *E-Government* di Kelurahan Sawojajar Kota Malang”, perlu kiranya untuk meninjau beberapa penelitian terdahulu secara sistematis. Hal ini dilakukan agar diketahui bahwa masalah yang akan penulis teliti belum pernah diteliti sebelumnya, sehingga hasil penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan. Berikut adalah paparan mengenai penelitian terdahulu:

No	Peneliti dan Judul	Teori/Pendekatan	Hasil Penelitian
1	Wisnu Hardono, Analisis Kualitas dan Efektivitas <i>E-Government</i> Sebagai Media Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015	Penelitian Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif, Kualitas dan efektivitas diukur dari masyarakat, pelaku (pegawai), dan swasta.	Jurnal ini meneliti tentang konten dan layanan pemerintah berbasis <i>e-government</i> berbentuk website. Dari sisi website pemerintahan sudah memberikan jenis pelayanan yang bervariasi, namun keaktifan masyarakat dalam mengakses pelayanan online tersebut masih sangat minim. Pengguna fasilitas online lebih didominasi oleh pihak <i>stakeholder</i> .
2	Fauzi, dkk., 2017 Efektivitas <i>E-Government</i> melalui Banserv pada Kota Bandung	<i>E-Government</i> , dengan penekanan pada jenis/aspek <i>Government to Citizen</i> (G2C) / Pemerintah ke Masyarakat.	Fokus penelitian pada jurnal ini menemukan masalah, yaitu sebagian masyarakat tidak mengetahui website resmi Kota Bandung, bahkan masyarakat yang mengetahui tidak suka mengaksesnya. Penelitian ini mengusulkan alternatif solusi berupa layanan yang diberi nama

No	Peneliti dan Judul	Teori/Pendekatan	Hasil Penelitian
			BanServ (<i>Bandung Service</i>), yakni sebuah layanan notifikasi kepada masyarakat melalui handphone, berupa notifikasi pesan singkat.
3	Shabrina & Meylia, tt Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Menerapkan <i>E-Office</i> Untuk Mendukung <i>E-Government</i> Dalam Kegiatan Korespondensi Kedinasan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Efektivitas yang menekankan pada kinerja pegawai – <i>e-Office</i> , <i>e-Government</i> .	Hasil penelitian menemukan bahwa <i>e-Office</i> belum secara merata bisa dilaksanakan secara efektif dikarenakan masih terbatasnya sumber daya manusia yang berkesadaran untuk mengoperasikannya. Sehingga diperlukan upaya sosialisasi yang lebih maksimal agar <i>e-Office</i> tidak hanya dijalankan oleh pihak pimpinan atau petinggi organisasi saja.
4	Arinda, dkk., Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 2, 2014 Efektivitas Penerapan B-Diso (<i>Banyuwangi Digital Society</i>) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Bidang Pendidikan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banyuwangi)	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, <i>e-Government</i> – Pelayanan Publik, dan Efektivitas.	Fokus dalam penelitian ini adalah efektivitas program SIAP (Sistem Informasi Aplikasi Pendidikan) online, faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Hasilnya, bahwa keadaan masyarakat Kabupaten Banyuwangi secara umum belum bisa menggunakan sistem pelayanan berbasis digital, sehingga hanya sebagian kecil masyarakat yang bisa merasakan manfaat. Hal tersebut yang menyebabkan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi di Kabupaten Banyuwangi belum mencapai efektivitasnya.
5	Sudrajat, dkk., Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 12, 2015 Efektivitas Penyelenggaraan E-	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, <i>e-Government</i> , Pelayanan Publik,	Dikatakan dalam penelitian ini bahwa penyelenggaraan <i>e-Government</i> pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang sudah cukup efektif bila mana tujuan dari

No	Peneliti dan Judul	Teori/Pendekatan	Hasil Penelitian
	<i>Government</i> Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang	Pengukuran efektivitas menggunakan teori Sedamaryanti.	diselenggarakannya <i>e-Government</i> disesuaikan dengan tujuan <i>e-Government</i> nasional InPres No. 3 Tahun 2003. Faktor penghambat yaitu penyelenggaraan masih semi konvensional, belum ada ketetapan hukum berkaitan dengan <i>e-Government</i> di Kota Malang dan masih kurang lengkapnya infrastruktur yang menunjang.
6	Aprilia, dkk., Wacana, Vol. 17, No. 3, 2014 Efektivitas Website Sebagai Media <i>E-Government</i> dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Efektivitas, <i>e-Service</i> , <i>e-Government</i> .	Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa website Pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media pemberi informasi kepada masyarakat, namun belum efektif sebagai media dalam memberikan pelayanan publik secara elektronik (<i>e-service</i>) seperti mendownload blanko, formulir, dll.
7	Winda Ratnasari, Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol. 6, No. 3, 2018 Studi Deskriptif Tentang Efektivitas Program Layanan Go Sigap Di Kepolisian Resort (Polres) Gresik	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Efektivitas, <i>e-Government</i> .	Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa program layanan Go Sigap masih kurang efektif dalam penerapannya mengingat adanya beberapa kendala terkait teknologi dan lingkungan; Sasaran yang masih belum benar-benar tepat dan sosialisasi yang tidak dilakukan secara terstruktur atau terjadwal dengan lokasi dan kurun waktu tertentu, serta pemantauan yang dirasa kurang menyebabkan masyarakat merasa tanggapan/respon yang diterima masih terasa lambat.

No	Peneliti dan Judul	Teori/Pendekatan	Hasil Penelitian
8	Susena, dkk., Jurnal SAINSTECH, Vol. 2, No. 6, 2016 Efektivitas Penerapan <i>Electronic Government</i> Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Sragen	Penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, teknik <i>random sampling</i> , analisis deskriptif dan analisis korelasi, menggunakan dua variabel yaitu: Penerapan <i>electronic government</i> (X) dan pelayanan publik (Y) Efektivitas, website, pelayanan publik, <i>e-Government</i> .	Hasil penelitian ini adalah: (1). bahwa hipotesis yang digunakan oleh peneliti benar yaitu bahwa <i>e-Government</i> Kab. Sragen dapat meningkatkan pelayanan publik di Kab. Sragen, (2). Pemerintah Kabupaten Sragen sudah berhasil menyusun <i>e-Government</i> dengan baik, (3). Penggunaan <i>e-Government</i> kabupaten Sragen meningkatkan pelayanan publik, (4). Pemerintah Kabupaten Sragen saat ini sedang melakukan perawatan dan mengembangkan sistem- sistem yang diperlukan oleh pemerintah dan masyarakat dan (5). Masyarakat telah memanfaatkan <i>e-Government</i> Kabupaten Sragen dengan baik.
9	Saputra, dkk., 2017 Efektivitas Sistem Informasi <i>Government</i> and <i>Smart City</i> <i>Landmark</i> (Gencil) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Pontianak	Penelitian kuantitatif, teknik <i>accidental sampling</i> , dengan pendekatan Isaac dan Michael, dan teknik analisis meliputi uji dua beda rata-rata (kolmogrov smirnov), uji korelasi, uji asumsi klasik, dan analisis regresi.	Hasil penelitian menunjukkan perbandingan antara kualitas pelayanan publik pada sistem informasi GENCIL dan non GENCIL di Kota Pontianak dengan mengelompokkan indikator penilaian kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak, seperti melihat kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas pengguna dan tingkat kepuasan pelayanan publik.
10	Endah Mustika Ramdani, Jurnal SAWALA, Vol. 6, No. 1, 2018 Analisis Efektivitas Pelaksanaan <i>E-Government</i> di	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif- analitis. Efektivitas, <i>e-</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>e-government</i> di tingkat kelurahan belum berjalan dengan efektif yang disebabkan oleh belum optimalnya penyediaan

No	Peneliti dan Judul	Teori/Pendekatan	Hasil Penelitian
	Tingkat Kelurahan	<i>Government, Smart City.</i>	sarana prasarana <i>e-government</i> , efisiensi, kepuasan masyarakat, adaptasi aparatur terhadap aplikasi, pengembangan, dan kelangsungan hidup.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwasanya terdapat beberapa perbedaan yang dihasilkan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dalam penelitian penulis fokus penelitiannya ialah pada Efektivitas Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) Berbasis *E-Government* di Kelurahan Sawojajar Kota Malang.

Beberapa kemiripan dengan penelitian yang penulis lakukan di sini dengan penelitian terdahulu yang telah diulas di atas yaitu metode penelitian yang rata-rata menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kemudian pada aspek obyek yang diteliti, rata-rata meneliti tentang penerapan *e-Government* baik secara umum maupun yang sudah berwujud sebagai media seperti website dan/atau aplikasi. Letak perbedaannya adalah bahwa obyek yang penulis teliti merupakan sistem pelayanan publik online berbasis *e-Government* di tingkat kelurahan.

Penelitian Endah Mustika Ramdani mempunyai kemiripan yang lebih dekat, letak perbedaannya adalah pada integrasi dan skala aplikasi yang digunakan dimana pada penelitian Ramdani – aplikasi *e-kelurahan* yang dimaksud terintegrasi dengan aplikasi sejenis di atasnya, yakni *e-kecamatan* dan *e-pemerintahan* yang cukup masif digunakan di lingkungan wilayah kota Bandung. Sedangkan aplikasi Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) yang dijadikan

obyek penelitian oleh penulis di sini masih relatif “berdiri sendiri” di lingkungan kelurahan Sawojajar Kota Malang

Singo adalah aplikasi yang lahir dari inovasi pelayanan publik melibatkan aspek teknologi informasi atau dalam kajian pemerintahan di sebut *e-Government*. Di sini penulis akan fokus meneliti aspek efektivitas keberadaan serta penggunaan sebagai pemenuh kebutuhan pelayanan publik yang akan ditinjau menggunakan beberapa konsep teori sebagaimana akan di paparkan dalam tinjauan pustaka berikut.

2.2 Teori Efektivitas

2.2.1 Pengertian Efektivitas

Semenjak regulasi terkait perubahan mendasar pergeseran paradigma pemerintahan dari paradigma birokratis menuju paradigma yang lebih menuntut akan keterbukaan, cepat, tepat dan bertanggungjawab – seiring perubahan zaman menjadi semakin tak terelakkan, sebagaimana bisa dilihat dari respon pemimpin negeri yang serta merta menyikapi fenomena demikian dengan menerbitkan Instruksi Presiden No. 3 Thn 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, bisa diketahui bahwa capaian tujuan suatu organisasi pemerintahan sebagaimana diinginkan oleh masyarakat haruslah segera diwujudkan. Di antara sekian cita-cita yang ingin dinyatakan memenuhi harapan masyarakat adalah terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Pada dasarnya efektivitas menjadi unsur pokok untuk menentukan tercapai atau tidaknya tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Pencapaian tujuan dari suatu organisasi mencerminkan rencana kerja organisasi yang

dilaksanakan oleh anggota dari organisasi tersebut melalui kegiatan-kegiatan tertentu sehingga rencana kerja yang telah dirancang dan disepakati sebelumnya dapat tercapai.

Menurut Purwadarminta³¹ (2006:238) kata efektif berasal dari bahasa Inggris, yaitu *effective* yang berarti berhasil atau hal yang dilakukan mencapai hasil dengan baik. Efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang, konteks yang mengikat serta tergantung pada siapa yang menilai dan menginterpretasikannya namun tetap memiliki kesamaan, yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebagai target dari suatu organisasi.

Mahmudi³² (2005:92) memaparkan efektivitas sebagai hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Kebijakan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan dapat mencapai tujuan dan sasaran di akhir kebijakan (*spending wisely*). Sedangkan Dunn³³ (2008:429) berpendapat bahwa efektivitas merupakan pengukuran dari suatu alternatif dapat mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.

Emerson dalam Handyaningrat³⁴ (2011:16) mendefinisikan efektivitas sebagai pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan Susanto³⁵ (2008:156) menyatakan efektivitas adalah daya

³¹ Purwadarminta, W. J. S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 2006.

³² Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005.

³³ Dunn, William N., *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 2008.

³⁴ Handyaningrat, Soewarno, *Pelayanan Publik*, Jakarta, Gunung Jati, 2011.

³⁵ Susanto, *Manajemen Sumberdaya Manusia; Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2008.

pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan untuk mempengaruhi publik atau pihak yang terkait.

Effendy³⁶ (2010:14) mengartikan efektivitas sebagai komunikasi yang prosesnya dilakukan untuk mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan serta jumlah personil yang ditentukan. Sementara, menurut Kurniawan³⁷ (2005:109) efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi operasi kegiatan, program atau misi organisasi atau sejenisnya yang meniadakan adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Adapun bagi Mahsun³⁸ (2006:182), efektivitas adalah hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Sedangkan Mulyadi³⁹ (2016:50) mengemukakan efektivitas sebagai tahapan untuk dapat mencapai satu tujuan sebagaimana yang diharapkan.

Sedarmayanti⁴⁰ (2009:59) mengartikan efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran tentang seberapa jauh target telah dicapai, pandangan ini berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Sedangkan Yamit⁴¹ (2003:14) mengartikan efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu yang berorientasi pada keluaran yang dihasilkan.

³⁶ Effendy, Onong Uchjana, *Ilmu Teori dan Filsafat Ilmu Komunikasi*, Bandung, Remaja Rosdakarya, 2010.

³⁷ Kurniawan, *Program Kerja Pemerintah; Konsep dan Aplikasi*, Bandung, Refika Adhitama, 2005.

³⁸ Mahsun dan A. W. Wijaya, *Administrasi Kepegawaian*, Jakarta, Ghalia, 2006.

³⁹ Mulyadi, Dedi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung, Alfabeta, 2016.

⁴⁰ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung, Mandar Maju, 2009.

⁴¹ Yamit, Zulian, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Yogyakarta, Ekonisia, Edisi 2, 2003.

Berdasarkan berbagai pengertian yang dipaparkan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan cara untuk mengukur suatu kegiatan atau program sudah sesuai dengan tujuan dan sasaran akhir kebijakan yang telah ditetapkan oleh organisasi atau belum. Secara implisit pencapaian sasaran itu diukur dari kesesuaian antara keluaran (*output*) dengan tujuan yang sudah ditetapkan, dengan tanpa menegasikan masukan (*input*) maupun proses menuju hasil. Adapun pada penelitian ini, efektivitas yang dimaksud adalah efektivitas aplikasi Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO), yaitu proses kegiatan yang ditujukan untuk mengukur sejauhmana penerapan aplikasi SINGO telah sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan atau tidak.

2.2.2 Pengukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas penerapan suatu sistem aplikasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang pemimpin akan mementingkan kuantitas dan kualitas keluaran (*output*) barang atau jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang sudah disusun dengan hasil yang dicapai. Namun jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai sesuai sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Untuk lebih memahami tolok ukur penentuan efektivitas, kita tinjau pendapat para ahli.

Steers (2012:51) memaparkan pengukuran efektivitas, menggolongkannya menjadi 3 (tiga) model:

“*Pertama*, model optimasi tujuan. Model optimasi bertujuan terhadap efektivitas organisasi memungkinkan diakuinya bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan yang berbeda pula. Dengan demikian nilai keberhasilan atau kegagalan relatif dari organisasi tertentu harus ditentukan dengan membandingkan hasil-hasil dengan tujuan organisasi. *Kedua*, perspektif sistem – yang memusatkan perhatian pada hubungan antara komponen-komponen, baik yang berada di dalam maupun yang berada di luar organisasi. Sementara komponen ini secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan organisasi. Jadi model ini memusatkan perhatiannya pada hubungan sosial organisasi lingkungan. *Ketiga*, tekanan pada perilaku. Dalam model ini efektivitas organisasi dilihat dari hubungan antar apa yang diinginkan organisasi. Jika keduanya relatif homogen, kemungkinan untuk meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi sangat besar.”⁴²

Martani dan Lubis (2007:55) menyatakan bahwa pengukuran efektivitas suatu organisasi bisa dilakukan dengan tiga pendekatan, yaitu:

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan ini mengutamakan adanya keberhasilan organisasi dalam memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*), untuk melihat sejauhmana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian ditekankan pada *output*, mengukur keberhasilan organisasi melalui capaian hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.⁴³

Siagian (2011:77) menjelaskan kriteria suatu tujuan dicapai secara efektif atau tidak dengan ukuran:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan.

⁴² Steers, Richard M., *Efektifitas Organisasi*, Jakarta, Erlangga, 2012.

⁴³ Martani dan Lubis, *Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2007.

4. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
5. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat.\
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan disediakan organisasi.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut adanya sistem pengawasan dan pengendalian.⁴⁴

Identifikasi hasil studi para ahli yang dilakukan Sutrisno⁴⁵ (2007:125) tentang ukuran efektifitas program didalam sebuah organisasi, mendapati hal-hal berikut:

1. Pemahaman Program

Dilihat sejauh mana masyarakat dapat mengetahui dan memahami program yang sedang dilaksanakan.

2. Tepat Sasaran

Dilihat dari apa yang dikehendaki tercapai atau menjadi kenyataan.

3. Tepat Waktu

Dilihat melalui penggunaan waktu untuk pelaksanaan program yang telah direncanakan tersebut apakah telah sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya.

⁴⁴ Siagian, Sondang P., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara, 2011.

⁴⁵ Sutrisno, Edy, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Jakarta, Kencana, 2007.

4. Tercapainya Tujuan Program

Diukur melalui pencapaian tujuan kegiatan yang telah dijalankan.

5. Perubahan Nyata

Diukur melalui sejauhmana kegiatan tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat ditempat.

Duncan dalam Steers (2012:53) memaparkan ukuran efektivitas dalam pengukuran efektivitas program, baik program yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah maupun swasta terdiri dari 3 aspek, antara lain:

1. Pencapaian tujuan, yaitu keseluruhan upaya pencapaian tujuan yang dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari indikator; kurun waktu pencapaian ditentukan, pencapaian sasaran sebagai target kongkrit, dan dasar hukum.
2. Integrasi, yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melakukan kegiatan dari program kerja yang telah disepakati dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain. Integrasi terdiri dari indikator, yaitu prosedur dan proses sosialisasi.
3. Adaptasi, yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari indikator, yaitu peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.⁴⁶

Sementara pendapat Gibson yang dikutip Kurniawan (2005:107) menjelaskan mengenai ukuran efektivitas, sebagai: a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai; b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan; c) Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap; d) Perencanaan yang matang; e) Penyusunan program yang tepat; f) Tersedianya sarana dan prasarana; g) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.⁴⁷

⁴⁶ Steers, Richard M., *Efektifitas Organisasi*, Jakarta, Erlangga, 2012.

⁴⁷ Kurniawan, Agung, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Pembaruan, 2005.

Sedangkan menurut Sedarmayanti⁴⁸ (2009:60), ukuran efektivitas dibagi menjadi 4 ukuran, yaitu sebagai berikut: 1) *Input*, 2) Proses Produksi, 3) *Output*, dan 4) Produktivitas. *Input* menurut Susanto⁴⁹ (2007:23) merupakan suatu proses yang masuk kedalam sistem, yang mana *input* menjadi dasar dari suatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan. Proses produksi menurut oleh Sutanta⁵⁰ (2003:5) dimaknai sebagai komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan (*input*) agar menghasilkan keluaran (*output*) yang berguna bagi pemakainya. *Output* memiliki unsur-unsur dengan berbagai macam bentuk rupa keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Dan produktivitas diartikan oleh Sedarmayanti sebagai suatu ukuran atas penggunaan sumber daya organisasi yang biasanya dinyatakan dalam rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan.⁵¹

Pada penelitian ini menggunakan pengukuran efektivitas menurut Sedarmayanti dalam mengukur efektivitas aplikasi SINGO secara online yang dilaksanakan oleh Kelurahan Sawojajar sebagai wujud pemberian layanan publik. Pengukuran efektivitas menurut Sedarmayanti sebagaimana dipaparkan di atas, dalam hal ini akan digunakan untuk menganalisa sejauh mana pelayanan publik bisa diberikan secara efektif melalui Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) mulai dari proses masukan (*input*) sampai keluaran (*output*) sehingga produktivitas bisa diukur dengan rasio-rasio yang sudah ditentukan.

⁴⁸ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung, Mandar Maju, 2009.

⁴⁹ Susanto, Azhar, *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung, Lingga Jaya, 2007.

⁵⁰ Sutanta, Edhy, *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2003.

⁵¹ Op. Cit., Sedarmayanti, hlm. 58.

Selain itu, penggunaan teori pengukuran efektivitas menurut Sedamaryanti disini digunakan juga atas pertimbangan bahwa pengukuran efektivitas tersebut relevan dengan fokus penelitian ini, yakni efektivitas aplikasi SINGO yang mana dalam pengoperasiannya melalui tahapan dari *input* hingga *output*. Dengan pendefinisian tentang *input*, produksi dan *output* yang ditunjang oleh Susanto dan Sutanta, peneliti akan menganalisis dan mendeskripsikan proses produktivitas pelayanan publik melalui aplikasi berbasis *e-Government* tersebut.

2.2.3 Efektivitas dalam Pelayanan

Sebagaimana diulas sebelumnya bahwa efektivitas dalam pelayanan adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang terkait dengan produktivitas telah berhasil dicapai sesuai yang direncanakan. Setidaknya terdapat dua faktor utama yang terkandung dalam pemahaman tersebut, yakni adanya hasil atau akibat dan adanya tujuan yang dicapai. Adanya hasil atau akibat merupakan hasil untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Emerson yang dikutip oleh Soewarno⁵² (1994:16) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian⁵³ (1987:151) efektivitas pelayanan adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang ditetapkan.

⁵² Handayaniingrat, Soewarno, *Pengantar Ilmu Administrasi Manajemen*, Jakarta, Gunung Agung, 1994.

⁵³ Siagian, Sondang P., *Manajemen Modern*, Jakarta, PT. Gunung Agung, 1987.

Sebagai salah satu strategi layanan yang efektif, sumber daya manusia diharapkan memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektivitas realisasi strategi layanan. Hasil kegiatan yang berwujud pemenuhan layanan di samping efisien juga dihasilkan dengan cara tata kerja, prosedur kerja, serta sistem kerja yang efisien. Lebih dari itu, haruslah juga memenuhi persyaratan bahwa pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang:

1. Efektif, yaitu pelayanan tersebut baik corak maupun kegunaannya benar-benar sesuai dengan kebutuhan kegiatan dalam mencapai tujuan yang diinginkan.
2. Dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, yaitu bahwa pelayanan itu telah diproses atas dasar data, fakta, angka atau ketentuan perundang-undangan yang berlaku hingga dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.
3. Sehat, yaitu bahwa pelayanan itu disampaikan melewati hirarki dan tata hubungan yang telah ditetapkan dan dalam suasana komunikasi yang baik.
4. Memuaskan, yaitu bahwa pelayanan tersebut diberikan dengan cepat, tepat waktunya, rapi serta tanpa kesalahan teknis seperti pengetikan, penjumlahan, penjilidan dan lain-lain.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh Moenir⁵⁴ (2006:88) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, yakni sebagai berikut:

⁵⁴ Moenir, A. S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2006.

1. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada sebagai subyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu.

3. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

6. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- 3) Kualitas produk yang lebih baik.
- 4) Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
- 5) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 6) Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan adalah pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai target-targetnya yang ditentukan sebelumnya. Penilaian efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui sejauhmana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut. Karena efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka efektivitas menggambarkan seluruh siklus *input*, proses, dan *output* yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau

kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai. Oleh karena itu suatu organisasi, program dan kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana dan dapat memberikan dampak, hasil atau manfaat yang diinginkan.

2.3 Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi satu tolok ukur kinerja pemerintah yang kasat mata. Umumnya masyarakat dapat langsung menilai kinerja instansi pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima. Pelayanan publik menjadi kebutuhan penting banyak orang yang dampaknya bisa langsung dirasakan oleh semua kalangan, dimana keberhasilan pelayanan publik dapat mengangkat citra positif instansi pemerintah dalam penilaian publik.

Pasolong⁵⁵ (2013:128) mengemukakan dalam era globalisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima layanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

⁵⁵ Pasolong, Harbani, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta, 2013.

Lonsdale dalam Mulyadi⁵⁶ (2016:189) menyatakan, pelayanan adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka pemenuhan kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Moenir dalam Pasolong⁵⁷ (2013:128) menyatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2014) menyatakan pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.⁵⁸

Mulyadi⁵⁹ (2016:188) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menerangkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan guna pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang diselenggarakan penyelenggara pelayanan publik.⁶⁰

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan obyek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai pelaksanaan dari ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

⁵⁶ Mulyadi, Dedi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung, Alfabeta, 2016.

⁵⁷ Op. Cit., Pasolong, Harbani, hlm. 128.

⁵⁸ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang *Pedoman Standar Pelayanan*.

⁵⁹ Op. Cit., Mulyadi, Dedi, hlm. 188.

⁶⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

2.4.2 Macam-Macam Pelayanan Publik

Menurut Mulyadi⁶¹ (2016:191), fokus utama kebijakan publik dalam Negara modern adalah pelayanan publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas hajat hidup orang banyak. Dalam pelaksanaannya, kebijakan pelayanan publik ini harus diturunkan dalam serangkaian petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku internal dalam birokrasi. Sedangkan dari sisi masyarakat, yang penting adalah adanya standar pelayanan publik, menjabarkan pada masyarakat atas pelayanan yang menjadi haknya, siapa yang bisa mendapatkannya, apa persyaratannya, juga bagaimana layanan itu.

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik dewasa ini semakin meluas dan menyentuh tidak saja pemenuhan atau penegakan hak-hak dasar manusia, seperti sandang, pangan, perumahan, pekerjaan yang layak, pendidikan, jaminan kesehatan, lingkungan hidup yang sehat, dan lain sebagainya, akan tetapi juga menyangkut hal-hal yang langsung menyentuh kehidupan masyarakat sehari-hari, seperti perijinan, identitas status, penyaluran kebutuhan bahan pokok, transportasi, telekomunikasi, dan sebagainya.

Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan

⁶¹ Op. Cit., Mulyadi, Dedi, hlm. 191.

perundang-undangan. Lebih lanjut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 membagi pelayanan umum atau pelayanan publik ke dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis yang digunakan oleh publik. Hal ini berkaitan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh Negara selaku pelaku usaha, yang kewenangannya dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara (misalnya penyediaan air minum/air bersih, penyediaan listrik, penyediaan jaringan telekomunikasi dan sebagainya).
3. Kelompok Pelayanan Jasa
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis yang dibutuhkan oleh publik (pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan sebagainya).⁶²

Sebagai bagian dari pelayanan umum, pelayanan administratif adalah segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik.

2.4.3 Paradigma Pelayanan Publik

Denhardt & Denhardt⁶³ (2003:5-43) menjelaskan bahwa telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new public management*) dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*new public service*). Dari ketiga model tersebut, dalam *new public service* partisipasi

⁶² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

⁶³ Denhardt, Janet V., Denhardt, Robert B., *The New Public Service*, New York, M.E. Sharpe Inc., 2003.

masyarakat begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan model ini, maka pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai masyarakat yang ada. Identitas warga tidak hanya dipandang sebagai semata persoalan kepentingan pribadi, namun melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan masyarakat tidaklah sekadar dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan ketertiban publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama.

Berdasarkan perspektif *new public services* ini maka peran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Dalam menjalankan perannya itu, pelibatan masyarakat harus dilakukan tidak hanya dalam perencanaan tetapi pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat. Hal ini harus dilakukan tidak saja karena untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik tetapi sesuai dengan nilai-nilai demokrasi yang menjadi tuntutan masyarakat global.

Mengacu pada konsep yang dikemukakan Hirschman (1970), partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik dapat dilakukan melalui dua pilihan yaitu *exit* dan *voice*. Konsep *exit* dapat dijalankan oleh masyarakat melalui model pasar yang memperluas pilihan publik. Pada konsep *exit* ini masyarakat memiliki pilihan menggunakan suatu produk layanan tersebut karena dapat berpindah

kepada penyedia layanan lainnya. Sementara, konsep *voice* dapat dijalankan melalui pengembangan proses yang demokratis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep ini memahamkan adanya kesempatan bagi warga masyarakat untuk mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, masyarakat memiliki kekuasaan untuk mempengaruhi pelayanan publik yang berkenaan dengan kepentingannya (Ratminto: 2005, 72-73).⁶⁴

Jika dianalisis lebih cermat, salah satu faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan di sektor publik sulit ditingkatkan adalah karena mekanisme *exit* dan *voice* yang biasa dipraktekkan di sektor swasta sulit diterapkan di dalam pelayanan publik. Berbeda dengan sektor swasta yang dicirikan dengan adanya kewenangan tunggal (monopoli) dalam penyediaan barang dan jasa bagi para pelanggan mereka.

Dengan karakteristik yang kompetitif, para pengguna di sektor swasta memiliki kesempatan untuk berpindah dari satu provider ke provider yang lain melalui *exit mechanism* ketika mereka merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh suatu provider. Kondisi yang berbeda dihadapi oleh pengguna layanan di sektor publik. Karena sifatnya yang monopolistik (atas dasar kewenangan yang dimiliki) maka pengguna layanan di sektor publik tidak dapat berpindah ke provider lain ketika kualitas layanan yang diberikan pemerintah tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam keadaan yang demikian mau tidak mau masyarakat harus menerima seburuk apapun kualitas layanan yang

⁶⁴ Ratminto., Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2006.

diberikan oleh birokrasi publik. Sebab, birokrasi publik adalah satu-satunya provider yang dapat memberikan layanan yang dibutuhkan.

Meski menyatakan bahwa partisipasi masyarakat dapat dijalankan melalui *exit* dan *voice*, namun Hirschman menjelaskan bahwa ada hambatan-hambatan dalam menjalankan konsep itu. Implementasi konsep *exit* biasanya terhambat oleh beberapa faktor seperti: kekuatan pemaksa dari negara, tidak adanya lembaga penyelenggara pelayanan publik alternatif, dan tidak adanya biaya untuk menciptakan lembaga penyelenggara pelayanan publik alternatif. Sedangkan implementasi *voice* biasanya tidak efektif, karena pengetahuan dan kepercayaan terhadap mekanisme yang ada, dan aksesibilitas serta biaya untuk mempergunakan mekanisme tersebut (Ratminto: 2005, 74).⁶⁵

Keunggulan dari model mekanisme *voice* ini adalah menjadikan respon dari konsumen sebagai bahan yang konstruktif untuk perbaikan sistem pelayanan publik. Sementara itu, kelemahan dari mekanisme *voice* adalah banyaknya upaya yang perlu dilakukan untuk penerapannya. Diperlukan upaya penyadaran aparat dan pejabat pelayanan publik untuk lebih memperhatikan pengaduan masyarakat. Selain itu perbaikan perangkat hukum diperlukan agar jaminan terhadap penanganan pengaduan mendapat perhatian yang memadai (Ratminto: 2005, 41-42).⁶⁶

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dan bagian dari upaya memperkuat posisi tawar dari masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Karena pelayanan publik cenderung bersifat

⁶⁵ Ibid, Hlm. 74.

⁶⁶ Ibid, Hlm. 41-42.

monopolistik (hanya dapat dijalankan oleh pemerintah) maka masyarakat tidak dapat mempunyai pilihan lain selain ikut berpartisipasi dalam perbaikan pelayanan publik dengan mekanisme *voice*. Jika mekanisme *voice* dapat berfungsi secara efektif maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan penyelenggara pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Bila dikaitkan dengan paradigma *new public service*, peningkatan kualitas pelayanan tersebut tidak lepas dari pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai rakyat yang menerima pelayanan dari pemerintah. Paradigma *new public service* memungkinkan keterlibatan masyarakat melalui mekanisme *voice*, yaitu pengaduan masyarakat yang bertujuan peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun pengelolaan mekanisme ini harus dilakukan sungguh-sungguh, bila tidak maka posisi pengguna jasa tetap lemah, sehingga pelayanan akan tetap didominasi oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.4 *Electronic Government (e-Government)*

Pemerintah memiliki kewajiban memberikan pelayanan publik yang merata kepada seluruh warga negara, sehingga dalam rangka melaksanakan kewajibannya itu, pemerintah senantiasa berusaha memperbaiki pelayanannya dengan menggunakan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi yang mampu mengelola data dengan cepat, efektif, dan efisien serta menghasilkan informasi yang tepat, cepat dan akurat. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut pemerintah mengembangkan pelayanan berbasis elektronik (*e-Government*). Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai konsep *e-Government*, maka akan diuraikan definisi-definisi yang terkait dengan *e-Government*.

2.4.1 Pengertian e-Government dan Manfaatnya

Perkembangan teknologi informasi berbasis internet yang telah banyak digunakan oleh masyarakat secara luas telah mendorong Aparatur Pemerintahan yang ada, baik pada tingkatan pusat hingga tingkatan daerah untuk memanfaatkan keberadaan teknologi tersebut dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan peraturan-peraturan yang berlaku (Menpan, 2014:2).

Pelayanan publik dengan memanfaatkan perangkat teknologi komunikasi dan informasi yang telah digalakkan oleh pemerintah untuk efisiensi pelayanan publik disebut dengan *Electronics Government (e-Government)*. *E-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, lembaga bisnis, dan atau unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda, yaitu pemberian pelayanan kepada publik yang lebih baik dan lebih luas cakupannya.

Yong (2003:43) menyatakan *e-Government* adalah penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi berbasis web untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, pegawai dan badan pemerintah lainnya. Sedangkan Dhillon⁶⁷ (2009:1) mengemukakan *e-Government* merupakan perubahan pada proses

⁶⁷ Dhillon, *Democracy and Public Policy*, in *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*, Boca Raton, Taylor & Francis Group, 2009.

internal dan eksternal pemerintah dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi untuk menyediakan pelayanan publik secara luas.

Menurut Akadun⁶⁸ (2009:130), *electronic administration* berkembang dengan mengadopsi *electronic business*, *electronic commerce*, dan *electronic market*. Yang lebih dulu mengaplikasikan teknologi tersebut dalam institusi bisnis dengan menggunakan jasa internet. Pelaksanaan *electronic government* dapat memberikan dampak positif bagi penyelenggaraan pemerintahan. Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya *electronic government* menurut Indrajit⁶⁹ (2012:5) antara lain:

- 1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- 2) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
- 3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- 4) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan

⁶⁸ Akadun, *Teknologi Informasi Administrasi*, Bandung, Alfabeta, 2009.

⁶⁹ Indrajit, Richardus Eko, *Electronic government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta, Andi Offset, 2012.

- 5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan perubahan global dan *trend* yang ada; serta
- 6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Paparan para ahli tersebut bisa disimpulkan dalam memaknai *e-government* sebagai penggunaan teknologi oleh pemerintah khususnya penggunaan aplikasi berbasis elektronik (web dan lain-lain) untuk meningkatkan akses dan pemberian pelayanan publik secara luas dengan baik dan optimal.

2.4.2 Pelayanan Publik Berbasis e-Government

Indrajit⁷⁰ (2012:41) mengemukakan bahwa *e-Government* memiliki tiga aspek dalam korelasi pelayanan publik antara lain:

1. *Government to citizens* (G2C)
Relasi ini berfokus kepada pelayanan online dimana pemerintah bekerja untuk warga negaranya. G2C merupakan sektor pelayanan yang fokus pada kemampuan dari warga negara untuk bertukar informasi satu sama lain dalam sebuah bentuk elektronik yang efisien.
2. *Government to business* (G2B)
Relasi ini mengacu pada penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis. Sektor ini fokus pada transaksi antara pemerintah dan pebisnis dengan tujuan untuk mengurangi biaya dan mengumpulkan informasi yang lebih akurat. Tujuan dari jenis pelayanan ini yaitu untuk memudahkan pemerintah melakukan bisnis dengan biaya yang lebih efektif dan memperoleh data untuk menganalisis atau membantu dalam pembuatan keputusan.
3. *Government to government* (G2G)
Relasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan ketika melakukan pertukaran informasi antara pemerintah lokal dan pusat. Manfaat dari sektor ini yaitu peningkatan kemampuan pendeteksian tindak kriminal, sistem respon tindakan darurat, penegakkan hukum dan keamanan wilayah.

⁷⁰ Ibid, Indrajit, Richardus Eko, hlm. 41.

Berdasarkan ketiga aspek diatas, diketahui bahwa media bursa kerja online merupakan bentuk korelasi dari pemerintah kepada publik atau *government to citizens* (G2C) dengan mendekatkan pemerintah atau instansi terkait dengan publik dengan cara menyediakan pelayanan berbasis web untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi dan mengoptimalisasi pelayanan publik yang diantaranya pelayanan perizinan usaha secara online melalui aplikasi Simponie.

Melalui *e-Government*, paradigma pelayanan publik bergeser dari paradigma birokratis menjadi paradigma *e-Government* yang mengedepankan efisiensi, transparansi, dan fleksibilitas, yang akhirnya bermuara pada kepuasan pengguna layanan publik. Pergeseran paradigma ini telah dikaji oleh Alfred dalam Wibawa (2002), sebagai berikut:

	Paradigma Birokratis	Paradigma <i>e-Government</i>
Orientasi	Efisiensi biaya produksi	Fleksibel, pengawasan dan kepuasan pengguna (<i>customer</i>)
Proses Organisasi	Merasionalisasikan peranan, pembagian tugas dan pengawasan hirarki vertikal	Hirarki horizontal, jaringan organisasi dan tukar informasi
Prinsip Manajemen	Manajemen berdasarkan peraturan dan mandat (perintah)	Manajemen bersifat fleksibel, <i>teamwork</i> , antar departemen dengan koordinasi pusat
Gaya Kepemimpinan	Memerintah dan mengawasi	Fasilitator, koordinatif, dan <i>entrepreneurship innovative</i>
Komunikasi Internal	Hirarki (berperingkat) dan <i>top-down</i>	Jaringan banyak tujuan dengan koordinasi pusat dan komunikasi langsung
Komunikasi Eksternal	Terpusat, formal dan saluran terbatas	Formal dan informal, umpan balik langsung, cepat dan banyak saluran
Cara Penyampaian Pelayanan	Dokumen dan interaksi antar personal	Pertukaran elektronik dan interaksi <i>non face to face</i>
Prinsip-prinsip penyampaian pelayanan	Terstandarkan, keadilan dan sikap adil	Penyeragaman bagi semua pengguna dan bersifat personal

Sumber: Samodra Wibawa, Administrasi Negara: Isu-isu Kontemporer.⁷¹

⁷¹ Wibawa, Samodra, *Administrasi Negara: Isu-isu Kontemporer*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2009.